

For the purpose of this document the following definitions shall apply, as applicable:

“**Customer**” shall mean End-User;

“**Channel Partner**” shall mean Channel Partner, Tier 2 Reseller and/or Channel Partner’s End Users.

WARRANTIES

1. HARDWARE AND SOFTWARE WARRANTIES

1.1. Accedian represents and warrants that the hardware shall be free from material defects in material and workmanship under normal use as per and for the relevant period indicated in Section 2. Warranty described in this Subsection 1.1 shall be referred to as the “**Hardware Warranty**”.

1.2. The Software and the Cloud Services shall substantially conform to their specifications during the warranty period indicated in Section 2. Accedian further warrants the media containing the Software against failure during the applicable warranty period. Warranties described in this Subsection 1.2 shall be referred to as the “**Software Warranty**” or “**Cloud Services Warranty**” as the case may be.

1.3. The foregoing warranties are contingent upon proper installation, use and maintenance of the Product and parts by End User or Channel Partner, as applicable.

1.4. The Software Warranty is contingent upon End User or Channel Partner, as applicable, having selected appropriate applications program and associated reference materials and to the extent material errors that can be demonstrated to exist in an unmodified version of the Software, except where the modifications were carried out by Accedian or with its written approval. Accedian makes no warranty or representation that: i) the Software will meet End User’s or Channel Partner’s requirements or work in combination with any hardware or applications software products provided by third parties; or ii) all defects in the Software will be corrected. In addition, when Accedian does not sell the hardware appliance, Accedian will only warrant the accompanying Software to the extent that End User or Channel Partner, as applicable, has purchased hardware appliance complying with the Software’s published specifications. For any third-party products listed in the Software documentation or specifications as being compatible, Accedian will make reasonable efforts to provide compatibility, except where the non-compatibility is caused by a “bug” or defect in the third party’s product or from use of the Software not in accordance with Accedian’s published specifications or user manual.

1.5. Accedian’s sole obligation and liability under the Hardware Warranty, the Software Warranty or the Cloud Services Warranty shall be to repair or replace the Product.

1.6. The Hardware Warranty, the Software Warranty and the Cloud Services Warranty shall extend only to End User or to Channel Partner, as applicable, and not to any other third party.

1.7. Except as otherwise provided herein, the warranties provided for hereunder only apply to new Product developed by Accedian and does not apply to product sold by Accedian but that has not been developed by Accedian (the “**Ancillary Product**”). Upon request from End User or Channel Partner, Accedian agrees to assign to End User or Channel Partner, as applicable, the benefit of any warranty with respect to the Ancillary Product granted to Accedian by the relevant supplier of such Ancillary Product to the extent such assignment by Accedian is permitted under the applicable procurement contract. The terms and conditions of such warranty shall be a matter exclusively between End User or Channel Partner, as applicable, and the supplier, with no further obligation or liability implied or accepted by Accedian with regard to such Ancillary Product.

2. WARRANTY PERIOD

Warranty period is defined from the date of shipment for the hardware and from the activation date for the Software and is tracked on a Product basis by unit serial number where appropriate.

“**Performance Elements**” and “**Performance Software**” shall mean the Products listed in the Performance Elements and Performance Software document provided on request by Accedian and updated from time to time.

“**Cloud Services**” refer to Skylight performance analytics and Skylight Interceptor.

Hardware Warranty

Hardware	Standard Warranty duration
All Performance Elements and Modules	1 year included with purchase of Product ⁽¹⁾
SFP SFP + QSFP	90 days included with purchase of Product ⁽²⁾

(1) Extended Hardware Warranty may be available upon request on terms and conditions to be mutually agreed between the Parties.

(2) Extended Hardware Warranty is not available.

Software Warranty and Cloud Services Warranty

The Cloud Services and all Performance Software	Standard Warranty duration: 90 days included with purchase of Product ⁽¹⁾
--	--

(1) With respect to periodic Software/Cloud Services subscription, the Software/Cloud Services Warranty will be valid for the subscription period.

3. LIMITATIONS ON WARRANTIES

3.1. The foregoing warranties shall not apply to defects or failures in the Products or parts due, without limitation, to the following: i) accident; unusual stress; neglect; misuse; ii) fluctuations in electrical power beyond those set out in the specifications; electrical static discharges; external electrical circuitry; failure of air conditioning or humidity control; improper maintenance, or any other misuse, abuse or mishandling; iii) Force Majeure; iv) the use of unauthorized parts, cables, antennas and connectors or the absence of recommended protection devices; v) End User's or Channel Partner's, as applicable, failure to follow applicable use or operations instructions or manuals; vi) any party other than Accedian modifying, adjusting, repairing, servicing or installing the Products or parts, unless such other party has been certified by Accedian; vii) the use of any item by End User or Channel Partner, as applicable, which is furnished and/or manufactured by a third party; viii) End User's or Channel Partner's, as applicable, failure to implement, or to allow Accedian or its agents to implement, any corrections or modifications to the Product made available to End User or Channel Partner by Accedian; or ix) such other events outside Accedian's reasonable control.

4. DISCLAIMER OF WARRANTIES

4.1. Except as set forth in Section 1 above, the warranties set forth herein do not apply to products, services or accessories not manufactured or provided by Accedian.

4.2. EXCEPT AS SET FORTH IN SECTION 1 ABOVE, ACCEDIAN MAKES NO EXPRESS REPRESENTATIONS OR WARRANTIES WITH REGARD TO ANY PRODUCT AND/OR SERVICES. TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, ACCEDIAN DISCLAIMS ALL

IMPLIED WARRANTIES, CONDITIONS, AND REPRESENTATIONS, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, ANY WARRANTIES OR CONDITIONS OF MERCHANTABILITY, SATISFACTORY QUALITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, AND NON-INFRINGEMENT, REGARDLESS OF THE LEGAL THEORY ON WHICH SUCH IMPLIED WARRANTY, CONDITION OR REPRESENTATION MAY BE BASED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, CONTRACT, COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE AND, WITHOUT LIMITING THE FOREGOING, MAKES NO REPRESENTATION OR WARRANTY THAT THE PRODUCT WILL BE ERROR-FREE, THAT ITS PERFORMANCE OR OPERATION WILL BE UNINTERRUPTED, OR THAT THE PRODUCT WILL PERFORM ON ANY HARDWARE OR WITH ANY SOFTWARE, EXCEPT AS EXPRESSLY CERTIFIED AS INTEROPERABLE BY ACCEDIAN IN THE APPLICABLE DOCUMENTATION. THE PRODUCT IS NOT FAULT-TOLERANT AND IS NOT DESIGNED, MANUFACTURED, OR INTENDED FOR USE OR RESALE AS SOFTWARE FOR USE IN HAZARDOUS ENVIRONMENTS REQUIRING FAIL-SAFE PERFORMANCE IN WHICH THE FAILURE OF THE PRODUCT COULD LEAD DIRECTLY TO DEATH, PERSONAL INJURY, OR SEVERE PHYSICAL OR ENVIRONMENTAL DAMAGE.

4.3. ACCEDIAN DOES NOT GUARANTEE OR WARRANT THAT ITS PRODUCTS AND/OR SECURITY SERVICES WILL FIND, LOCATE, DETECT, OR IDENTIFY ALL THREATS, MALWARE, WEAKNESSES, NON-COMPLIANCE ISSUES, VULNERABILITIES AND/OR MALICIOUS ACTIVITIES IN THE END USER'S OR CHANNEL PARTNER'S NETWORKS. ACCEDIAN DOES NOT PROVIDE ANY GUARANTIES OR WARRANTIES RELATING TO THE OUTCOME OF ITS TESTING, ASSESSMENT, FORENSICS OR REMEDIATION METHODS. END USER OR CHANNEL PARTNER, AS APPLICABLE, AND ITS AFFILIATES ACKNOWLEDGE AND ACCEPT THESE RISKS AND LIMITATIONS AND WILL NOT HOLD ACCEDIAN RESPONSIBLE FOR SUCH OR ANY CONSEQUENCES THEREOF.

4.4. OPEN SOURCE SOFTWARE IS PROVIDED "AS IS" WITHOUT ANY CONDITION, REPRESENTATION, OR WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS, IMPLIED, OR OTHERWISE, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO THE IMPLIED WARRANTY OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT. ANY CONDITION, REPRESENTATION OR WARRANTY IS STRICTLY BETWEEN LICENSEE AND THE THIRD-PARTY OWNER OR DISTRIBUTOR OF SUCH OPEN-SOURCE COMPONENTS AND THIRD-PARTY MATERIALS.

SUPPORT SERVICES

1. SUPPORT PACKAGES

1.1. Skylight Support Packages

During the warranty period set forth in the Warranties Document, End User or Channel Partner, as applicable, shall benefit, at no charge, from the support services indicated in the tables 3 and 4 shown below in the column “**Warranty Included Services**”. Table 3 describes the support services applicable for all Accedian products other than Skylight performance analytics and Skylight interceptor, and table 4 describes the support services applicable for Skylight performance analytics and Skylight interceptor (or “**Cloud Services**”).

End User or Channel Partner, as applicable, may purchase a Skylight support package described in tables 3 and 4 in the columns entitled “Silver” and “Gold” (the “**Skylight Support Package**”) in order to obtain the support services described therein (the “**Skylight Support Services**”). The price of such Skylight Support Package is indicated on the Quote or will be provided upon request.

During the warranty period or at any time thereafter, End User or Channel Partner, as applicable, may purchase Skylight Support Services described in the Support Services tables 3 and 4. In order for Skylight Support Services to be available, Skylight Support Services need to be purchased for all Products that the End User is using or that the Channel Partner has purchased for each of Channel Partner’s End User individually, as applicable.

If End User purchases a Skylight Support Package in relation to a Product or if Channel Partner purchases Skylight Support Packages for an individual Channel Partner’s End User in relation to a Product, End User or Channel Partner, as applicable, shall, at the same time, purchase the same package for all out-of-warranty Products purchased by End User or by Channel Partner for such individual Channel Partner’s End User and, thereafter, shall purchase the same package whenever a Product becomes out-of-warranty.

1.2. Skylight Support Packages Renewal Process & Terms

Skylight Support Packages are renewed on January 1 of the year following the calendar year during which coverage started or on any other renewal date mutually agreed with End User or Channel Partner, as

applicable. Coverage of new Product starts the day on which such Skylight Support Package is purchased and plan pricing is prorated until the end of the calendar year or the applicable renewal date.

2. SKYLIGHT SUPPORT SERVICES – General Provisions

This Section (as well as the support services and the time-scale objectives described herein) shall only apply to the Product subject to a Silver or Gold Skylight Support Package.

2.1. Support Levels and Interface Definitions

These provisions below will be used by End User or Channel Partner, as applicable, and Accedian’s personnel to determine the support level that must be provided for any problem or issue before it can be escalated to the next defined level. The activities identified are the minimum required, and may be supplemented by further actions during the course of the problem investigation in order to expedite a resolution.

For End User (purchasing directly to Accedian):

First-Level Front or Back Office Support will be provided by End User to its users. Second and Third-Level Support will be provided by Accedian to End User and/or directly to End User’s users as deemed necessary by End User.

For Channel Partner and Channel Partner’s End User:

For Authorized Channel Partners:

Accedian will deliver First Level, Second Level and Third Level of Support to the End User.

For Champion and Champion MSP Channel Partners:

First and Second Level Support will be provided by Channel Partner to Channel Partner’s End Users who have purchased Products from Channel Partner or its business partners. Third-Level Support will be provided by Accedian to Channel Partner and/or directly to Channel Partner’s End Users as deemed necessary by Channel Partner.

Accedian may decide to deliver First Level and Second Level Support to Channel Partner’s End User in the case Channel Partner cannot do it. This will be subject to an increase of the Skylight Support Services fees as described in the Guide.

2.1.1. First-Level Front and Back Office Support.

End User, Channel Partner or Accedian, as applicable, will provide front office support and basic help desk functions to its users. Typically, this will include initial solicitation handling, logging, assignment of priority (Emergency, High, Medium and Low) and queue placement. End User or Channel Partner, as applicable, will also provide initial product problem diagnostic services for identifying problems and generic application faults, analysis, and where possible, problem resolution.

2.1.2. Second-Level Support

Channel Partner or Accedian, as applicable, will provide detailed product problem analysis. Second-Level Support will provide more detailed problem diagnostic services for identifying complex problems and application faults that cannot be resolved by First-Level Front or Back Office Support. Second-Level Support will be responsible for the application of any maintenance releases or user specific fixes that Accedian Third-Level Support will provide. Second-Level Support will also provide interface and escalation to Accedian Third-Level Support as required.

2.1.3. Third-Level Support

Accedian will provide End User or Channel Partner, as applicable, a senior consultant, based in Accedian's facility, for product design problem analysis, and to formally escalate the problem as described in Section 2.2 below. Access will be made available during normal business hours of Accedian's relevant R&D Center. Typical duties include, providing reasonable levels of technical assistance to the First and Second-Level Support organizations and timely delivery of defect correction code and associated documentation.

2.1.4. Accedian Contacts for Skylight Support Services

The points of contact within End User or Channel Partner, as applicable, and Accedian, for any of Accedian support services, will be specified by the parties in a format as defined below:

Primary Technical Contacts

For all Products except Skylight performance analytics and Skylight interceptor:

Technical Support Phone:
+1 (514) 331-6181, opt 1
or
Toll-free number for US/Canada ONLY:
1 (866) 685-8181, opt 1

Email: support@accedian.com
Web: myetherpro.accedian.com

For Skylight performance analytics and Skylight interceptor: Support is available only through support chat embedded in the user interface. More details at:
<https://docs.accedian.io/docs/technical-support>

2.1.5. i) Continuing Technical Support. Accedian shall offer to End User or Channel Partner, as applicable, the technical support services described above for Products which have been discontinued for a maximum period of 5 years from the date Accedian notifies End User or Channel Partner, as applicable, in writing of its intention to discontinue manufacture of such Product.

ii) Maintenance Releases. For Software managed and hosted by the End User or Channel Partner, Accedian will offer to End User or Channel Partner, as applicable, maintenance releases, which releases shall be limited to functional bug fixes specifically excluding functional enhancements, security vulnerability correctives or new features (the "**Maintenance Releases**") for End User's then current Software version or Channel Partner's End User's then current Software version supported by Channel Partner, as applicable (either, individually, the "**Current Version**") for a period of 24 months from the date of release of such Current Version. If End User or Channel Partner, as applicable, requires that Accedian installs the Maintenance Releases, End User or Channel Partner can engage Accedian Professional Services and enter into a Statement of Work with Accedian.

iii) Migration to most recent version. For Software managed and hosted by End User or Channel Partner, Accedian wishes that End User or Channel Partner, as applicable, migrates from the Current Version to Accedian's most recent version. In order to promote such migration, Accedian represents that it will have performed testing in its labs with respect to the

migration of End User's or Channel Partner's Current Version to a more recent version of the Software (an "Upgrade") provided such Upgrade is released within 24 months following release of the Current Version. The Upgrade path may require multiple-steps Upgrades. If End User or Channel Partner, as applicable, requires that Accedian executes the migration to the most recent version, End User or Channel Partner can engage Accedian Professional Services and enter into a Statement of Work with Accedian.

2.2. Problem Escalation

Section 2.2 and Section 2.3 shall only apply to Channel Partner in the event Channel Partner provides support to Channel Partner's End User's and/or Tier 2 Resellers.

2.2.1. Problem Priority Definitions.

For Channel Partner and Channel Partner's End User:

(a) Following identification by Channel Partner of a problem that cannot be resolved by the First-Level Support as described above, Channel Partner will record details of the problem (including diagnostic information) and forward this information to Accedian.

(b) Channel Partner will be given a problem report number and will be provided with regular status and progress updates of Channel Partner's escalated problems. A Channel Partner's representative will also be entitled to attend (in person or phone conference) the regular Accedian's problem status and review meetings.

2.2.2. Escalation Process

In order to classify a request, End User's or Channel Partner's technical support personnel will confirm with Accedian the impact of the problem to determine an appropriate classification. Where the parties disagree on the classification of a particular problem, Accedian and End User or Channel Partner, as applicable, primary technical contacts will undertake to discuss the problem with a view to reaching a mutually acceptable classification. If no agreement with respect to the problem classification can be made between the parties, then the classification stated by End User or Channel Partner, as applicable, shall prevail. Problems will be classified as follows:

i) Emergency Priority.

Problems that have been verified through formal maintenance channels as problems affecting service, which cause major functionality to be inoperative and therefore affect the normal business operations. To ensure the fastest possible response, problems classified as "Emergency Priority" will be reported via telephone; or

ii) High Priority.

Problems that have been verified through the formal maintenance channels as problems affecting service which cause major functionality to be inoperative and therefore affect the normal business operations but there is an acceptable work-around; or

iii) Medium Priority.

Problems that have been verified through the formal maintenance channels as causing particular features or functionality to be inoperative, but do not affect the normal business operations and there is no acceptable work-around; or

iv) Low Priority.

Problems that have been verified through the formal maintenance channels as causing particular features or functionality to be inoperative, but do not affect the normal business operations during the normal working day and there is an acceptable work-around.

2.2.3. Time-Scale Objectives. Accedian will use commercially reasonable efforts to meet the response time, fault fixed and status update objectives identified in the table below. If the objectives identified in the table 2.2.3. below cannot be met, Accedian will notify End User or Channel Partner, as applicable, accordingly and Accedian's and End User's or Channel Partner's, as applicable, primary technical contacts will undertake to discuss the problem with a view of reaching a mutually acceptable solution.

Table 2.2.3:

SEVERITY	CONDITION	RESPONSE TIME OBJECTIVE ⁽¹⁾	FAULT FIXED OR WORKAROUND OBJECTIVE	STATUS UPDATE OBJECTIVE
1	Emergency Priority	1 hour	12 hours	Every 2 hours
2	High Priority	6 hours	24 hours	Every 4 hours
3	Medium Priority	24 business hours	At Accedian's reasonable discretion	Upon request
4	Low Priority	24 business hours	At Accedian's reasonable discretion	Upon request

(1) The time from when End User or Channel Partner, as applicable, makes a request for a problem to be escalated and Accedian responds to the request.

2.3. Conditions to support

2.3.1. Installation. End User or Channel Partner, as applicable, will arrange for installation services at the End User's site or Channel Partner's End User's site, as applicable. End User or Channel Partner, as applicable, may require Accedian to perform such installation provided it agrees to pay in accordance with Accedian's current published time, materials and expense rates.

2.3.2. Limitations. Support services will only be provided by Accedian if:

- i) End User or Channel Partner, as applicable, is current on all its payment obligations due and payable to Accedian;
- ii) Remote access to End User's site, to Channel Partner's or to Channel Partner's End Users' site, as applicable, is provided to Accedian immediately upon request together with all information (including user name and password) necessary to Accedian in order to identify and resolve the problem;

- iii) The problem is not caused by End User's or Channel Partner's negligence, as applicable, or other causes beyond the reasonable control of Accedian;
- iv) The problem is caused by a product or accessory manufactured by Accedian.

Furthermore, and except as otherwise specifically indicated herein, no support services will be provided by Accedian in relation to product or accessory not manufactured by Accedian. Support services for such products or accessories should be provided directly by the appropriate third-party supplier and should be a matter strictly between End User or Channel Partner, as applicable, and such third-party supplier.

2.3.3. Right to Charge. Accedian reserves the right to charge End User or Channel Partner, as applicable, for all work carried on by Accedian in relation to the identification and/or resolution of any problem for which Accedian has no obligation to provide support hereunder and End User or Channel Partner, as applicable, shall pay any invoice received from Accedian in that respect in accordance with the payment terms agreed upon.

3. SUPPORT SERVICES FOR ACCEDIAN PRODUCTS OTHER THAN CLOUD SERVICES

Table 3:

	WARRANTY INCLUDED SERVICES	SKYLIGHT SUPPORT PACKAGES	
		SILVER	GOLD
Accedian eSupport 24/7 ⁽¹⁾	✓	✓	✓
Upgrades ⁽²⁾	-	✓	✓
Maintenance Releases (as defined in Section 2.1.5 ii))	✓	✓	✓
Priority Phone Support	9 am – 5 pm M to F	9 am – 5 pm M to F	24/7

Second and Third Level Supports ⁽³⁾	-	✓	✓
Response Time and Fault Fixed Objectives ⁽⁴⁾	-	✓	✓
The price of the Skylight Support Package is indicated on the Quote ^{(5) (6)}			

(1) Electronic support from Accedian's technical team using Accedian's online case management tool and access to Accedian's customer support portal, which portal contains application notes, user manuals and faqs.

(2) When supported by End User's or Channel Partner's deployed Product, as applicable, older Product may not support the full functionality of future software and/or firmware releases. Please refer to Subsection 2.1.5 iii) for a description of the support provided by Accedian in relation to an Upgrade.

(3) Please refer to Subsections 2.1.2 to 2.1.3 (inclusively) for a description of the support services provided by Accedian.

(4) Please refer to Subsection 2.2.2 for a description of the Response Time and Fault Fixed Objectives targeted by Accedian.

(5) Percentages are calculated on the prices paid for the Product currently deployed in End User's or Channel Partner's network, as applicable, as of the service start or renewal date, excluding the value of the Skylight Support Package purchased.

(6) Included with the fee payable for the *Skylight performance analytics: SLA portal Software*, End User or Channel Partner, as applicable, shall obtain from Accedian the Gold Skylight Support Services for the shorter of i) the license term or ii) 1 year following purchase of the *Skylight performance analytics: SLA portal Software*. With respect to the Perpetual Skylight performance analytics: SLA portal License, beyond the first year, End User or Channel Partner, as applicable, shall purchase the Silver or Gold Skylight Support Package in order i) to obtain the applicable Skylight Support Services ii) but also to maintain the run time environment and being able to continue using the *Skylight performance analytics: SLA portal Software*. If End User or Channel Partner, as applicable, does not purchase a Skylight Support Package on a given year, Accedian will deactivate the run time environment and End User or Channel Partner, as applicable, may reactive the *Skylight performance analytics: SLA portal Software* by paying a reactivation fee of US\$500, in addition, of course to the applicable fee payable for the Skylight Support Package. However, in such a case, End User or Channel Partner, as applicable, shall be aware that Accedian will not maintain data for more than 2 months from the deactivation and End User or Channel Partner, as applicable, will have to reconfigure the *Skylight performance analytics: SLA portal Software* and upload its data into the reactivated *Skylight performance analytics: SLA portal Software* run time environment.

4. SUPPORT SERVICES FOR CLOUD SERVICES.

Table 4:

	SKYLIGHT SUPPORT PACKAGES FOR SKYLIGHT PERFORMANCE ANALYTICS AND SKYLIGHT INTERCEPTOR		
	WARRANTY INCLUDED SERVICES	SILVER	GOLD
Chat support ⁽¹⁾	✓ 9 am – 5 pm M to F	✓ 9 am – 5 pm M to F	✓ 24h M to F
Upgrades and Maintenance Releases	✓	✓	✓
Second and Third Level Supports ⁽²⁾⁽³⁾	-	✓	✓

(1) Support chat embedded in the user interface. More details at: <https://docs.accedian.io/docs/technical-support>. In case the chat web interface is not available, End User or Channel Partner, as applicable, can contact Accedian by phone at +1 (514) 331-6181, opt 1.

(2) Please refer to Subsections 2.1.2 to 2.1.3 (inclusively) for a description of the support services provided by Accedian.

(3) Please refer to Subsection 2.2.3 for a description of the Response Time and Fault Fixed Objectives targeted by Accedian.

4.1. Cloud Services - Hosted Public cloud:

i) Accedian is fully responsible for operability of its Cloud Services which are hosted in the public "cloud". Accedian's Product team has complete access and control of the Cloud Services.

ii) Maintenance releases and upgrades are being deployed on an ongoing basis through scheduled maintenance windows.

4.2. Cloud Services - Non Hosted (Private cloud):

i) Accedian is partially responsible for the operability of the Cloud Services.

The Support coverage from Accedian is only relevant to the Accedian Systems and dependent on the health of the platform where it runs (private cloud). Any issues related to failures on the End User or Channel Partner Systems (connectivity, performance and resourcing), as applicable, are not supported by Accedian.

ii) Managing Cloud Services requires remote connectivity always available for deployment and management purposes to the private cloud in order to manage and upgrade all the Cloud Materials. The private cloud environment must meet the requirements set forth in Skylight Analytics Private Cloud Considerations document issued by Accedian.

iii) Support may require remote access to the client connector component of the solution, installed on End User's or Channel Partner's premises, as applicable. This can be achievable either via direct remote connectivity or screen sharing session.

Hardware Repair Charges and RMA Process

Repair Charges

Table 1: Repair and Shipping Charges for Product

REPAIR CHARGES (USD)		SHIPPING
Out-of-warranty only	Contact Accedian for pricing	End User/Channel Partner pays both ways
No trouble found or problem not covered by warranty or election not to repair (In warranty and out-of-warranty)	Contact Accedian for pricing	End User/Channel Partner pays both ways
In warranty only	N/A	End User/Channel Partner pays one way, Accedian pays economic-freight return

RMA Process

1. Repair Procedure and Return Authorization

1.1. All requests for return of Product shall be made to Accedian. Accedian representatives will obtain all necessary information for processing the return and shall issue End User or Channel Partner a return material authorization number (“**RMA**”) immediately upon End User’s or Channel Partner’s request, as applicable. No Product shall be returned by End User or Channel Partner without prior verbal, electronic or written authorization. Products can be shipped directly to Accedian.

- All defective Product shall be shipped prepaid to the location specified on the RMA request.
- Dated proof of purchase from Accedian may be required.
- Before End User or Channel Partner ships Product back to Accedian, End User or Channel Partner, as applicable, must obtain a valid RMA number.

Boxes received without an authorized RMA Number will be shipped back.

- Authorized RMA Numbers will expire 45 days after they are issued.
- Only the Product and quantity specified on the original RMA request can be returned with the RMA Number issued.
 - o If returning additional Product to Accedian, a new RMA Number will be required.
 - o If Accedian receives a shipment containing products not authorized for return on that RMA Number, Accedian will return them as is.

1.2. Defective Product will be returned by End User or Channel Partner, as applicable, with the return authorization number written clearly on the outside of the package, and shipped prepaid to the location specified on the RMA request.

1.3. Accedian recommends returning Product by United Parcel Service, Federal Express, DHL, or other reputable freight forwarder.

1.4. To avoid voiding the warranty, use Accedian or equivalent packaging to return a Product. This includes complete packaging, high-density foam and/or cardboard separators.

2. Warranty Repairs

Upon receipt of Product at the location specified on the RMA request, Accedian shall either repair or replace the Product. The warranty period for repaired or replaced Product shall be the remainder of the original warranty or 90 days, whichever is greater.

3. Out-of-Warranty Repairs

Accedian will either repair or replace, at End User’s or Channel Partner’s cost, as applicable, defective Product not covered under warranty, as set forth in this document. Post-warranty repair charges shall be consistent with the rates and maximum costs specified in Table 1 above. The warranty on serviced Product is 90 days measured from date of service.

Prior to proceeding with the repair of Product that is out-of-warranty, Accedian will send the End User or the Channel Partner, as applicable, a cost proposal that must be signed for acceptance and returned.

Electing not to have Accedian repair the Product, the product will be returned to End User or Channel

Partner as is at the End User's or Channel Partner's expense, as applicable, as specified in Table 1 above.

4. Expedited Shipment

If, as per Table 1 above, Accedian agrees to pay for return freight and End User requires overnight or other special requirements for expedited shipment, these will be at End User's or Channel Partner's expense, as applicable. End User or Channel Partner may pay freight by either issuing a purchase order with the clear notation "**Prepay and Add Freight**", choosing End User's or Channel Partner's, as applicable, own carrier and providing End User's or Channel Partner's account number (freight collect), or prepaying by credit card.

5. Freight Claims and Shipment Damages

5.1. If End User or Channel Partner, as applicable, receives the original Product in damaged condition, End User or Channel Partner, as applicable, shall notify the carrier immediately. Accedian End User Service or Accedian Channel Partner Service will assist End User or Channel Partner, as applicable, in processing the damage claim, as necessary.

5.2. If End User's or Channel Partner's returns/repair shipment to Accedian is received in damaged condition, Accedian will notify End User or Channel Partner, as applicable. End User or Channel Partner, as applicable, will need to notify the carrier immediately to initiate a claims inspection. Accedian End User Service or Accedian Channel Partner Service, as applicable, will assist End User or Channel Partner in processing the damage claim, as necessary.

Aux fins du présent document, les définitions suivantes s'appliquent, selon le cas :

« **Client** » désigne l'Utilisateur Final ;

« **Partenaire** » désigne le Partenaire, le Revendeur de 2^e Pallier et/ou l'Utilisateur Final du Partenaire Autorisé.

GARANTIES

1. GARANTIES MATÉRIELLES ET LOGICIELLES

1.1. Accedian déclare et garantit que le matériel sera exempt de tout défaut matériel de matériel et de fabrication dans des conditions normales d'utilisation conformément aux et pour la période pertinente indiquée à l'Article 2. La garantie décrite dans le présent Paragraphe 1.1 est appelée « **Garantie Matériel** ».

1.2. Le Logiciel et les Services Infonuagiques doivent se conformer pour l'essentiel aux spécifications de son programme conformément aux dispositions de l'Article 2 et au cours de la période de garantie indiquée à l'Article 2. Accedian garantit en outre le support contenant le Logiciel contre toute défaillance pendant la période de garantie applicable. La garantie décrite dans le présent Paragraphe 1.2 est appelée « **Garantie Logiciel** » ou « **Garantie Services Infonuagiques** » selon le cas.

1.3. Les garanties précédentes sont subordonnées à l'installation, à l'utilisation et à l'entretien appropriés du Produit et des pièces par le Client ou par le Partenaire, selon le cas.

1.4. La Garantie Logiciel est conditionnelle au choix du Client ou du Partenaire, selon le cas, d'un programme d'application approprié et des matériaux de référence associés, ainsi que dans la mesure où il peut être démontré que des erreurs matérielles existent dans une version non modifiée du Logiciel, sauf si les modifications ont été effectuées par Accedian ou avec son accord écrit. Accedian ne garantit ni ne déclare que : i) le Logiciel répondra aux exigences du Client ou du Partenaire, selon le cas, ou fonctionnera en combinaison avec tout matériel ou logiciel d'application fourni par des tiers; ou ii) tous les défauts du Logiciel seront corrigés. De plus, dans les cas où Accedian ne vend pas de dispositif matériel, Accedian ne garantit le

Logiciel d'accompagnement que dans la mesure où le Client ou le Partenaire, selon le cas, a acheté un dispositif matériel conforme aux spécifications publiées du Logiciel. Pour tout Produit d'un tiers mentionné dans la documentation ou les spécifications du Logiciel comme étant compatible, Accedian fera des efforts raisonnables pour assurer la compatibilité, sauf si l'incompatibilité est causée par un « bogue » ou un défaut du Produit du tiers ou par une utilisation du Logiciel non conforme aux spécifications publiées par Accedian ou à son manuel d'utilisation.

1.5. La seule obligation et responsabilité d'Accedian en vertu des Garanties Matériel, Logiciel ou Services Infonuagiques sera de réparer ou remplacer le Produit.

1.6. Les Garanties Matériel, Logiciel et Services Infonuagiques ne s'appliquent qu'au Client ou au Partenaire, selon le cas, et non à tout autre tiers.

1.7. Sauf disposition contraire des présentes, les garanties prévues aux présentes ne s'appliquent qu'aux nouveaux produits développés par Accedian et ne s'appliquent pas aux produits vendus par Accedian mais qui n'ont pas été développés par Accedian (le « **Produit Accessoire** »). Accedian convient de céder au Client ou Partenaire, selon le cas et à sa demande, le bénéfice de toute garantie à l'égard du Produit Accessoire accordée à Accedian par le fournisseur pertinent de ce Produit Accessoire dans la mesure où cette cession par Accedian est autorisée en vertu du contrat d'approvisionnement applicable. Les modalités et conditions d'une telle garantie relèvent exclusivement du Client ou du Partenaire, selon le cas, et du fournisseur, sans autre obligation ou responsabilité implicite ou acceptée par Accedian à l'égard dudit Produit Accessoire.

2. PÉRIODE DE GARANTIE

La période de garantie est définie à partir de la date d'expédition pour le matériel et de la date d'activation pour les Logiciels, et suivie le cas échéant grâce au numéro de série de chaque Produit.

« **Éléments de Performance** » et « **Logiciel de Performance** » désignent les Produits listés sur le Document Éléments de Performance et Logiciels de Performance fourni sur demande par Accedian et mis à jour de temps en temps.

« **Services Infonuagiques** » désignent Skylight Performance analytics et Skylight Interceptor.

Garantie Matériel

Matériel Informatique	Durée de Garantie standard
Tous les Eléments de Performance et Serveurs	1 an inclus avec l'achat du Produit ⁽¹⁾
SFP, SFP + QSFP	90 jours inclus avec l'achat du Produit ⁽²⁾

(1) La Garantie Matériel Prolongée peut être disponible sur demande, selon des conditions générales à convenir entre les Parties.

(2) La Garantie Matériel Prolongée n'est pas disponible.

Garantie Logiciel et Garantie Services Infonuagiques

Services Infonuagiques et tous les logiciels Performance	Période de garantie standard :
	90 jours inclus avec l'achat du Produit ⁽¹⁾

(1) En ce qui concerne l'abonnement périodique au Logiciel / aux Services d'informatique en nuage, la Garantie Logiciel /Services Infonuagique sera valide pour la période d'abonnement.

3. LIMITATIONS DE LA GARANTIE

3.1. Les garanties qui précèdent ne s'appliquent pas aux défauts ou défaillances des Produits ou des pièces dus, sans s'y limiter, aux causes suivantes : i) accident; stress inhabituel; négligence; mauvaise utilisation; ii) fluctuations de l'alimentation électrique au-delà des spécifications; décharges électriques statiques; circuits électriques externes; défaillance de la climatisation ou du contrôle de l'humidité; entretien incorrect ou toute autre mauvaise utilisation, abus ou mauvaise manipulation; iii) cas de Force Majeure; iv) utilisation de pièces, câbles, antennes et connecteurs non autorisés ou absence de dispositif de protection recommandé; v) non-respect par le Client ou par le Partenaire, selon le cas, des instructions ou manuels d'utilisation ou d'exploitation applicables; vi) modification, ajustement, réparation, entretien ou installation de produits ou de pièces par toute partie autre qu'Accedian, sauf si cette autre partie a été préalablement certifiée par Accedian; vii) utilisation de tout article par le Client ou par le Partenaire, selon le cas, qui est fourni et/ou fabriqué par un tiers; viii) défaut du Client ou du Partenaire, selon le cas, de mettre en œuvre, ou de permettre à Accedian ou à ses agents de mettre en œuvre, toute correction ou modification

apportée au Produit mis à la disposition du Client ou de Partenaire, selon le cas, par Accedian ou ix) tout autre événement indépendant de la volonté raisonnable d'Accedian.

4. EXCLUSION DE GARANTIE

4.1. À l'exception des cas prévus à l'Article 1 ci-dessus, les garanties énoncées aux présentes ne s'appliquent pas aux produits, services ou accessoires qui ne sont pas fabriqués ou offerts par Accedian.

4.2. À L'EXCEPTION DE CE QUI EST PRÉVU À L'ARTICLE 1, ACCEDIAN NE FAIT AUCUNE REPRÉSENTATION OU GARANTIE EXPRESSE À L'ÉGARD DE TOUT PRODUIT ET/OU SERVICES. DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, ACCEDIAN DÉCLINE TOUTE GARANTIE, CONDITION ET REPRÉSENTATION IMPLICITE, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, TOUTE GARANTIE OU CONDITION DE QUALITÉ MARCHANDE, DE QUALITÉ SATISFAISANTE, D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER ET L'ABSENCE DE CONTREFAÇON, QUELLE QUE SOIT LA THÉORIE JURIDIQUE SUR LAQUELLE CETTE GARANTIE, CONDITION OU DÉCLARATION IMPLICITE PEUT ÊTRE FONDÉE, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LE CONTRAT, LE COURS DES AFFAIRES, L'USAGE OU LES PRATIQUES COMMERCIALES ET, SANS LIMITER CE QUI PRÉCÈDE, NE FAIT AUCUNE REPRESENTATION ET NE DONNE AUCUNE GARANTIE QUE LE PRODUIT NE COMPORTERA AUCUNE ERREUR, QUE SES PERFORMANCES OU SON FONCTIONNEMENT NE SERONT PAS INTERROMPUS OU QUE LE PRODUIT POURRA FONCTIONNER SUR TOUT MATÉRIEL OU AVEC TOUT LOGICIEL, SAUF TEL QU'EXPRESSÉMENT CERTIFIÉ PAR ACCEDIAN DANS LA DOCUMENTATION PERTINENTE. LE PRODUIT N'EST PAS TOLÉRANT AUX PANNES ET N'EST PAS CONÇU, FABRIQUÉ OU DESTINÉ À ÊTRE UTILISÉ OU REVENDU EN TANT QUE LOGICIEL DESTINÉ À ÊTRE UTILISÉ DANS DES ENVIRONNEMENTS DANGEREUX EXIGEANT DES PERFORMANCES À SÉCURITÉ INTÉGRÉE DANS LESQUELS LA PANNE DU PRODUIT POURRAIT ENTRAÎNER DIRECTEMENT LA MORT, DES BLESSURES CORPORELLES OU DE GRAVES DOMMAGES PHYSIQUES OU ENVIRONNEMENTAUX.

4.3. ACCEDIAN NE GARANTIT PAS QUE SES PRODUITS ET/OU SERVICES DE SÉCURITÉ

PERMETTRONS DE TROUVER, LOCALISER, DÉTECTER OU IDENTIFIER LA TOTALITÉ DES MENACES, LOGICIELS MALVEILLANTS, FAIBLESSES, PROBLÈMES DE NON-CONFORMITÉ, VULNÉRABILITÉS ET/OU ACTIVITÉS MALVEILLANTES DANS LE RÉSEAU DU CLIENT OU DU PARTENAIRE, SELON LE CAS. ACCEDIAN N'OFFRE AUCUNE GARANTIE QUANT AUX RÉSULTATS DE SES ESSAIS, ÉVALUATIONS, ANALYSES ET MÉTHODES DE REMISE EN ÉTAT. LE CLIENT OU LE PARTENAIRE, SELON LE CAS, ET SES COMPAGNIES AFFILIÉES RECONNAISSENT ET ACCEPTENT LES RISQUES ET LIMITATIONS CI-DESSUS ET S'ENGAGENT À NE PAS TENIR ACCEDIAN RESPONSABLE POUR DE TELLES CONSÉQUENCES QUI EN DÉCOULENT.

4.4. LE LOGICIEL LIBRE EST FOURNI « TEL QUEL » SANS AUCUNE CONDITION, REPRÉSENTATION OU GARANTIE, EXPRESSE, TACITE, OU AUTREMENT, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LA GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER ET L'ABSENCE DE CONTREFAÇON. TOUTE CONDITION, REPRÉSENTATION OU GARANTIE EST STRICTEMENT ENTRE LE LICENCIÉ ET LE PROPRIÉTAIRE OU DISTRIBUTEUR TIERS DUDIT LOGICIEL LIBRE ET/OU MATÉRIEL TIERS.

SERVICES DE SOUTIEN

1. ENSEMBLE DE SOUTIEN

1.1. Forfaits de Soutien Skylight

Pendant la période de garantie prévue au document Garanties, le Client ou le Partenaire, selon le cas, bénéficie gratuitement des services de soutien indiqués dans les tableaux 3 et 4 ci-dessous dans la colonne « **Services Inclus dans la Garantie** ». Le tableau 3 décrit les services de soutien pour tous les produits Accedian autres que Skylight performance analytics et Skylight Interceptor. Le tableau 4 décrit les services de soutien pour Skylight performance analytics et Skylight Interceptor (ou « **Services Infonuagiques** »).

Le Client ou le Partenaire, selon le cas, peut acheter un ensemble de services de soutien Skylight décrit dans les tableaux 3 et 4 dans les colonnes intitulées « Argent » et « Or » (« **Forfait de Soutien Skylight** ») afin d'obtenir les services de soutien qui y sont décrits (les « **Services Skylight** ») Le prix dudit Forfait de Soutien Skylight est indiqué dans le Devis ou sera fourni sur demande.

Pendant la période de garantie ou à tout moment par la suite, le Client ou le Partenaire, selon le cas, peut acheter les Services Skylight décrits dans les tableaux 3 et 4 des Services de Soutien. Pour que les Services Skylight soient disponibles, les Services Skylight doivent être achetés pour tous les Produits que le Client utilise ou pour tous les Produits achetés par le Partenaire pour chaque Utilisateur Final du Partenaire individuellement, selon le cas.

Si le Client ou le Partenaire achète un Ensemble de Soutien Skylight relativement à un Produit, il doit, en même temps, acheter le même ensemble pour tous les Produits hors garantie achetés par le Client ou par le Partenaire pour un Utilisateur Final du Partenaire individuellement, selon le cas, et, par la suite, acheter le même ensemble lorsqu'un Produit devient hors garantie.

1.2. Processus et Modalités de Renouvellement des Forfaits de Soutien Skylight

Les Forfaits de Soutien Skylight sont renouvelés le 1er janvier de l'année suivant l'année civile au cours de laquelle la couverture a débuté ou à tout autre date de renouvellement tel qu'entendue mutuelle par Accedian et le Client ou le Partenaire, selon le cas.

La couverture d'un nouveau Produit entre en vigueur le jour de l'achat du Forfait de Soutien Skylight et le prix du forfait est calculé au prorata jusqu'à la fin de l'année civile ou à la date de renouvellement applicable.

2. SERVICES SKYLIGHT – Dispositions générales

Cet Article (ainsi que les services de soutien et les objectifs temporels décrits dans le présent document) ne s'applique qu'aux Produits faisant l'objet d'un Forfait de Soutien Skylight Argent ou Or.

2.1. Niveaux de Soutien et Définitions d'Interface

Les dispositions ci-dessous seront utilisées par le Client ou le Partenaire, selon le cas, et le personnel d'Accedian pour déterminer le niveau de soutien devant être fourni pour tout problème avant qu'il puisse être porté au niveau supérieur. Les activités identifiées constituent le minimum requis et peuvent être complétées par d'autres mesures au cours de l'enquête, afin d'accélérer la résolution du problème.

Pour le Client (achat direct à Accedian) :

Le Soutien Front ou Back Office de Premier Niveau sera fourni par le Client à ses utilisateurs. Le Soutien de Deuxième et de Troisième Niveau sera fourni par Accedian au Client et/ou directement aux utilisateurs du Client si le Client juge une telle action nécessaire.

Pour le Partenaire et l'Utilisateur Final du Partenaire :

Pour le Partenaire Autorisé :

Accedian fournira le Soutien de Premier Niveau, de Deuxième Niveau et de Troisième Niveau à l'Utilisateur Final du Partenaire.

Pour le Partenaire Champion ou Champion MSP :

Le Soutien de Premier Niveau et de Deuxième Niveau seront fournis par le Partenaire à son Utilisateur Final ou à ses partenaires d'affaires. Le Soutien de Troisième Niveau sera fourni par Accedian au Partenaire et/ou directement à l'Utilisateur Final du Partenaire si le Partenaire en juge nécessaire.

Accedian pourrait décider de fournir le Soutien de Premier Niveau ou de Deuxième Niveau à l'Utilisateur Final du Partenaire dans le cas où le Partenaire ne peut le fournir. Ceci est sujet à une augmentation du coût des Services Skylight tels que décrits dans le Guide.

2.1.1. Soutien de Premier Niveau pour le Front Office et le Back Office. Le Client, le Partenaire ou Accedian, selon le cas, fournira à ses utilisateurs un Soutien de Premier Niveau, ainsi que des fonctions d'assistance de base. En règle générale, cela comprend le traitement initial des demandes, leur

enregistrement, l'attribution d'une priorité (Urgence, Élevée, Moyenne et Faible) et le placement dans la file d'attente. Le Client ou le Partenaire, selon le cas, fournira également des services de diagnostic des problèmes initiaux du produit pour identifier les problèmes et les défauts d'application génériques, l'analyse et, si possible, la résolution des problèmes.

2.1.2. Soutien de Deuxième Niveau. Le Partenaire ou Accedian, selon le cas, fournira une analyse détaillée des problèmes liés aux produits. Le Soutien de Deuxième Niveau fournira des services de diagnostic de problèmes plus détaillés pour identifier les problèmes complexes et les défauts d'application ne pouvant être résolus par le Soutien de Premier Niveau du Front ou du Back Office. Le Soutien de Deuxième Niveau sera responsable de l'application des versions de maintenance ou des correctifs spécifiques à l'utilisateur fournis par le Soutien de Troisième Niveau d'Accedian. Le Soutien de Deuxième Niveau fournira également l'interface et l'escalade vers le Soutien de Troisième Niveau d'Accedian, en fonction des besoins.

2.1.3. Soutien de Troisième Niveau. Accedian fournira au Client ou au Partenaire, selon le cas, un consultant principal, basé dans les bureaux d'Accedian, lors de l'analyse du problème de conception du Produit et pour l'escalade formelle du problème, tel que décrit à l'Article 2.2 ci-dessous. L'accès sera disponible pendant les heures d'ouverture normales du centre de R&D d'Accedian concerné. Les tâches typiques comprennent la fourniture d'un niveau raisonnable d'assistance technique aux organismes de Soutien de Premier et de Deuxième Niveau et la livraison en temps opportun du code de correction des défauts et de la documentation connexe.

2.1.4. Contacts Accedian pour les services Skylight. Les points de contact au sein du Client ou du Partenaire Autorisé, selon le cas, et d'Accedian, pour tout service de soutien Accedian, seront précisés par les dans un format tel que défini ci-dessous :

Contacts Techniques Principaux
<u>Pour tous les Produits, à l'exception de Skylight performance analytics et Skylight interceptor :</u>
Numéros de Téléphone du Soutien Technique :

+1 (514) 331-6181, option 1
ou
Numéro sans frais pour les É.-U./le Canada
SEULEMENT :
1 (866) 685-8181, option 1

Courriel : support@accedian.com
Web : myetherpro.accedian.com

Pour Skylight performance analytics et Skylight interceptor : le soutien est disponible uniquement par le clavardage de soutien intégré dans l'interface utilisateur : <https://docs.accedian.io/docs/technical-support>.

2.1.5. i) Soutien Technique Continu. Accedian offre au Client et au Partenaire les services de soutien technique décrits ci-dessus pour les produits ayant été abandonnés pendant une période maximale de 5 ans à compter de la date à laquelle Accedian avise le Client ou le Partenaire, selon le cas, par écrit de son intention de cesser la fabrication dudit Produit.

ii) Mise à Jour des Fiches de Maintenance. Pour les Logiciels gérés et hébergés par le Client ou par le Partenaire, Accedian offre au Client ou au Partenaire, selon le cas, des mises à jour pour les fiches de maintenance, lesquelles seront limitées aux corrections de bogues fonctionnels excluant spécifiquement les améliorations fonctionnelles, correctifs de failles de sécurité ou les nouvelles fonctionnalités (les « **Versions de Maintenance** ») pour la version Logicielle alors en vigueur du Client ou pour la version Logicielle de l'Utilisateur Final du Partenaire telle que soutenue par le Partenaire, selon le cas (chacun, individuellement, la « **Version Actuelle** ») pendant une période de 24 mois à compter de la date de publication de ladite Version Actuelle. Si le Client ou le Partenaire, selon le cas, exige qu'Accedian installe les Versions de Maintenance, il peut préalablement engager les Services Professionnels d'Accedian et signer un Énoncé des Travaux avec Accedian.

iii) Migration vers la version la plus récente. Pour les Logiciels gérés et hébergés par le Client ou par le Partenaire, Accedian souhaite voir ses Clients et Partenaires migrer de la Version Actuelle vers la version la plus récente de ses produits. Afin de promouvoir une telle migration, Accedian déclare qu'elle aura effectué des tests dans ses laboratoires en ce qui concerne la migration de la Version Actuelle du Client ou du Partenaire, selon le cas, vers une version plus récente du Logiciel (une « **Mise à Niveau** ») à condition que cette Mise à Niveau soit publiée dans les 24 mois suivant la Version Actuelle. Le processus de Mise à Niveau peut nécessiter des Mises à Niveau en plusieurs étapes. Si le Client ou le Partenaire demande à Accedian d'exécuter la migration vers la version la

plus récente, le Client ou le Partenaire, selon le cas, peut préalablement engager les Services Professionnels d'Accedian et signer un Énoncé des Travaux avec Accedian.

2.2. Escalade des problèmes

L'Article 2.2 et l'Article 2.3 s'applique uniquement au Partenaire dans le cas où il fournit le Support à l'Utilisateur Final du Partenaire et/ou au Revendeur de 2° Pallier.

2.2.1. Définitions des priorités en cas de problème.

Pour le Partenaire et l'Utilisateur Final du Partenaire :

(a) À la suite de l'identification par le Partenaire d'un problème qui ne peut pas être résolu par le Soutien de Premier Niveau tel que décrit ci-dessus, le Partenaire enregistrera les détails du problème (incluant l'information diagnostique) et transférera l'information à Accedian.

(b) Le Partenaire recevra un numéro de problème et obtiendra régulièrement des mises à jour de statut et du progrès concernant le problème escaladé par le Partenaire. Un représentant du Partenaire sera également en droit d'assister (en personne ou par conférence téléphonique) aux rencontres régulières d'Accedian de mise à jour et révision des problèmes.

2.2.2. Escalade des problèmes. Afin de classer une demande, le personnel de soutien technique du Client ou du Partenaire, selon le cas, confirmera avec Accedian l'impact du problème afin de déterminer une classification appropriée. Lorsque les parties ne parviennent pas à s'entendre sur la classification d'un problème particulier, Accedian et le Client ou le Partenaire, selon le cas, s'engagent à discuter du problème en vue d'en arriver à une classification mutuellement acceptable. Si aucun accord ne peut être conclu entre les parties en ce qui concerne la classification du problème, la classification indiquée par le Client ou par le Partenaire, selon le cas, prévaut. Les problèmes seront classés comme suit :

i) **Priorité d'Urgence.**

Problèmes ayant été vérifiés par des canaux de maintenance formels comme étant des problèmes affectant le service, ce qui a pour conséquence que des fonctionnalités majeures sont inopérantes et affectent donc les opérations commerciales normales.

Afin d'assurer la réponse la plus rapide possible, les problèmes classés comme « Priorité d'Urgence » seront signalés par téléphone; ou

ii) **Priorité Elevée.**

Problèmes ayant été vérifiés par les canaux de maintenance formels comme étant des problèmes affectant le service qui rendent inopérantes des fonctionnalités majeures et qui affectent donc les opérations normales de l'entreprise, mais il existe une solution de rechange acceptable; ou

iii) **Priorité Moyenne.**

Problèmes ayant été vérifiés par les canaux de maintenance formels comme étant à l'origine du dysfonctionnement de caractéristiques ou de fonctionnalités particulières, mais qui n'affectent pas les opérations commerciales normales et pour lesquels il n'existe aucune solution de rechange acceptable; ou

iv) **Faible Priorité.**

Problèmes ayant été vérifiés par les canaux de maintenance formels comme étant à l'origine du dysfonctionnement de certaines caractéristiques ou fonctionnalités particulières, mais qui n'affectent pas les opérations commerciales normales pendant la journée de travail normale et pour lesquels il existe une solution acceptable.

2.2.3. Objectifs à l'Echelle Temporelle. Accedian déploiera des efforts commercialement raisonnables pour respecter les objectifs de temps de réponse, de correction des défauts et de mise à jour de l'état identifiés dans le tableau ci-dessous. Si les objectifs indiqués dans le tableau 2.2.3. ci-dessous ne peuvent être atteints, Accedian en informera le Client ou le Partenaire, selon le cas, et les principaux contacts techniques d'Accedian et du Client ou du Partenaire, selon le cas, s'engageront à discuter du problème en vue de trouver une solution mutuellement acceptable.

Tableau 2.2.3.:

		OBJECTIF DE TEMPS DE REPONSE (1)	OBJECTIF DE CORRECTION OU CONTOURNEMENT D'UNE ERREUR	OBJECTIF DE MISE A JOUR DE L'ETAT
GRAVITE	CONDITION			

1	Priorité d' Urgence	1 heure	12 heures	Toutes les 2 heures
2	Priorité Elevée	6 heures	24 heures	Toutes les 4 heures
3	Priorité Moyenne	24 heures	Délai raisonnable à la discrétion d'Accedian	Sur demande
4	Priorité Faible	24 heures	Délai raisonnable à la discrétion d'Accedian	Sur demande

(1) Le délai à partir du moment où le Client ou le Partenaire, selon le cas, demande qu'un problème soit porté à un niveau supérieur et où Accedian répond à la demande.

2.3. Conditions de soutien

2.3.1. Installation. Le Client ou le Partenaire, selon le cas, s'occupera de l'installation sur le site de l'utilisateur. Le Client ou le Partenaire peut demander à Accedian d'effectuer une telle installation à condition qu'il accepte de s'acquitter des frais occasionnés par Accedian en temps, matériel et autres frais publiés.

2.3.2. Restrictions. Les services de soutien ne seront fournis par Accedian que si :

- i) Le Client ou le Partenaire, selon le cas, est à jour dans toutes ses obligations de paiement dues et payables à Accedian;
- ii) L'accès à distance au site du Client, du Partenaire, ou de l'Utilisateur Final du Partenaire, selon le cas, est fourni à Accedian immédiatement et sur demande, ainsi que toutes les informations (y compris le nom d'utilisateur et le mot de passe) nécessaires à Accedian afin d'identifier et de résoudre le problème;
- iii) Le problème n'est pas causé par la négligence du Client ou du Partenaire, selon le cas, ou d'autres causes indépendantes de la volonté d'Accedian;
- iv) Le problème est causé par un Produit ou un accessoire fabriqué par Accedian.

De plus, et sauf indication contraire aux présentes, aucun service de soutien ne sera fourni par Accedian relativement à des produits ou accessoires non fabriqués par Accedian. Les services de soutien pour

ces produits ou accessoires doivent être fournis directement par le fournisseur tiers approprié et doivent être strictement entre le Client ou le Partenaire, selon le cas, et ce fournisseur tiers.

2.3.3. Droit de facturation. Accedian se réserve le droit de facturer au Client ou au Partenaire, selon le cas, tous les travaux effectués par Accedian relativement à l'identification et/ou à la résolution de tout problème pour lequel Accedian n'a aucune obligation de fournir un soutien en vertu des présentes, et le Client ou le Partenaire, selon le cas, devra payer toute facture reçue d'Accedian à cet égard conformément aux modalités de paiement telles qu'entendues entre les parties.

3. SERVICES DE SOUTIEN POUR LES PRODUITS ACCEDIAN AUTRES QUE LES SERVICES INFONUAGIQUES

Tableau 3:

	SERVICES INCLUS DANS LA GARANTIE	FORFAITS DE SOUTIEN SKYLIGHT	
		ARGENT	OR
Accedian eSupport 24/7 ⁽¹⁾	✓	✓	✓
Mises à Niveau ⁽²⁾	-	✓	✓
Versions de Maintenance (telles que définies à l'Article 2.1.5 ii))	✓	✓	✓
Soutien Téléphonique Prioritaire	9 h - 17 h du lundi au vendredi	9 h - 17 h du lundi au vendredi	24/7
Mesures de Soutien de Deuxième et de Troisième Niveau ⁽³⁾	-	✓	✓
Délais de Réponse et Objectifs Fixes en cas de Défaut ⁽⁴⁾	-	✓	✓
Le prix du Soutien Technique Skylight est indiqué sur le Devis ^{(5) (6) (7)}			

(1) Soutien électronique de l'équipe technique d'Accedian à l'aide de l'outil de gestion de cas en ligne d'Accedian et accès au portail de soutien à la clientèle d'Accedian, qui contient des notes d'application, des manuels d'utilisation et des FAQ.

(2) Lorsqu'il est pris en charge par le Produit déployé par le Client ou par le Partenaire, selon le cas, l'ancien Produit peut ne pas prendre en charge toutes les fonctionnalités des futures versions du logiciel et/ou fdu micrologiciel. Veuillez-vous référer au Paragraphe 2.1.5 iii) pour une description du

soutien fourni par Accedian en relation avec une Mise à Niveau.

(3) Veuillez consulter les Paragraphes 2.1.2 à 2.1.3 (inclusivement) pour une description des services de soutien fournis par Accedian.

(4) Veuillez vous reporter au Paragraphe 2.2.2 pour obtenir un descriptif des Délais de Réponse et des Objectifs de Correction visés par Accedian.

(5) Les pourcentages sont calculés sur les prix payés pour le Produit actuellement déployé sur le réseau du Client ou du Partenaire, selon le cas, à la date de début de service ou de renouvellement, à l'exclusion de la valeur du Forfait de Soutien Skylight acheté.

(6) Inclus avec les frais payables pour le *Logiciel Skylight performance analytics : SLA portal*, le Client ou le Partenaire, selon le cas, doit obtenir d'Accedian le Forfait de Soutien services Skylight Or pour la période la plus courte entre i) la durée de la Licence ou ii) 1 an après l'achat du *Logiciel Skylight performance analytics : SLA portal*. En ce qui concerne la Licence Perpétuelle du *Logiciel Skylight performance analytics : SLA portal*, au-delà de la première année, le Client ou le Partenaire devra acheter le Forfait de Soutien Skylight Argent ou Or afin i) d'obtenir les Services Skylight applicables ii) mais aussi de maintenir l'environnement d'exécution et de pouvoir continuer à utiliser le *Logiciel Skylight performance analytics : SLA portal*. Si le Client ou le Partenaire n'achète pas un Forfait de Soutien Skylight au cours d'une année donnée, Accedian désactivera l'environnement d'exécution et le Client ou le Partenaire, selon le cas, pourra réactiver le *Logiciel Skylight performance analytics : SLA portal* en payant des frais de réactivation de 500 \$US, bien évidemment en plus des frais applicables payables pour le Forfait de Soutien Skylight. Toutefois, dans un tel cas, le Client ou le Partenaire, selon le cas, doit savoir qu'Accedian ne conservera pas les données pendant plus de 2 mois à compter de la désactivation, et le Client ou le Partenaire, selon le cas, devra reconfigurer le *Logiciel Skylight performance analytics : SLA portal* et télécharger ses données dans l'environnement d'exécution du *Logiciel Skylight performance analytics : SLA portal* réactivé.

4. SERVICES DE SOUTIEN POUR LES SERVICES INFONUAGIQUES

Tableau 4:

	SERVICES INCLUS DANS LA GARANTIE	FORFAITS DE SOUTIEN SKYLIGHT POUR SKYLIGHT PERFORMANCE ANALYTICS ET SKYLIGHT INTERCEPTOR	
		ARGENT	OR
Clavardage de soutien ⁽¹⁾	✓ 9 h – 17 h du lundi au vendredi	✓ 9 h – 17 h du lundi au vendredi	✓ 24h du lundi au vendredi
Mises à niveau et	✓	✓	✓

versions de maintenance			
Soutien de Deuxième et Troisième Niveau ^{(2),(3)}	-	✓	✓

(1) Clavardage de soutien intégré dans l'interface utilisateur.

Plus d'informations sur :

<https://docs.accedian.io/docs/technical-support>. Si l'interface de clavardage en ligne est indisponible, le Client ou le Partenaire peut contacter Accedian par téléphone au +1 (514) 331-6181, option 1.

(2) Veuillez consulter les Paragraphes 2.1.2 à 2.1.3 (inclusivement) pour une description des services de soutien fournis par Accedian.

(3) Veuillez vous reporter au Paragraphe 2.2.3 pour obtenir un descriptif des Délais de Réponse et des Objectifs de Correction visés par Accedian.

4.1. Services Infonuagiques – Hébergés sur le Nuage public

i) Accedian est entièrement responsable de l'efficacité opérationnelle de ses Services Infonuagiques hébergés sur le « nuage » public. L'équipe Produit d'Accedian bénéficie d'un accès intégral aux Services Infonuagiques et de leur contrôle total.

ii) Les versions de maintenance et les mises à niveau sont déployées de façon continue selon les délais de maintenance prévus.

4.2. Services Infonuagique – Non hébergés (Nuage privé)

i) Accedian est partiellement responsable de l'efficacité opérationnelle des Services Infonuagiques. La couverture de Soutien d'Accedian s'applique uniquement aux Systèmes Accedian et dépend de la santé de la plateforme sur laquelle elle est utilisée (le nuage privé). Accedian n'est pas responsable de tout problème lié aux pannes des Systèmes du Client ou du Partenaire, selon le cas (connectivité, performance et l'attribution des ressources).

ii) La gestion des Services Infonuagiques requiert une connectivité à distance toujours disponible à des fins de déploiement et de gestion sur le nuage privé afin de gérer et de mettre à niveau tous les Contenus du nuage. L'environnement du nuage privé doit satisfaire aux exigences établies dans le document « Skylight Analytics Private Cloud Considerations » publié par Accedian.

iii) Le service de soutien peut demander un accès à distance à la composante du connecteur client de la solution, installée chez le Client ou chez le Partenaire,

selon le cas. L'opération peut se faire par une connectivité directe à distance ou une session de partage d'écran.

Frais de Réparation du Matériel et Processus RMA

Frais de Réparation

Tableau 1 : Frais de Réparation et d'Expédition pour le Produit.

FRAIS DE REPARATION (USD)		EXPEDITION
Hors garantie uniquement	Veillez contacter Accedian pour les prix	Le Client/Partenaire paie le transport dans les deux sens
Aucun problème trouvé, problème non couvert par la garantie ou choix de ne pas réparer. (En garantie et hors garantie)	Veillez contacter Accedian pour les prix	Le Client/Partenaire paie le transport dans les deux sens
En garantie uniquement	N/A	Le Client/Partenaire paie dans un sens, Accedian paie le fret aller-retour (transport au sol).

Processus RMA

1. Procédure de Réparation et Autorisation de Retour

1.1. Toutes les demandes de retour du Produit doivent être adressées à Accedian. Les représentants d'Accedian obtiendront tous les renseignements nécessaires au traitement du retour et délivreront au Client ou au Partenaire, selon le cas, un numéro d'autorisation de retour de matériel (« **RMA** ») immédiatement et sur demande du Client ou du Partenaire. Aucun Produit ne doit être retourné par le Client ou par le Partenaire sans autorisation préalable

verbale, électronique ou écrite. Les produits peuvent être directement expédiés à Accedian.

- Tous les Produits défectueux doivent être expédiés port payé à l'adresse indiquée sur la demande de RMA.
- Une preuve d'achat d'Accedian datée peut être exigée.
- Avant de renvoyer le Produit à Accedian, le Client ou le Partenaire, selon le cas, doit obtenir un numéro RMA valide. Les colis reçus sans Numéro RMA autorisé seront renvoyés.
- Les Numéros RMA autorisés expireront 45 jours après leur émission.
- Seul le Produit et la quantité spécifiés sur la demande de RMA originale peuvent être retournés avec le numéro de RMA émis.

- o Si vous retournez un Produit supplémentaire à Accedian, un nouveau Numéro RMA sera requis.
- o Si Accedian reçoit un envoi contenant des produits dont le retour n'est pas autorisé avec ce Numéro RMA, Accedian les retournera tels quels.

1.2. Les produits défectueux seront retournés par le Client ou par le Partenaire, selon le cas, avec le numéro d'autorisation de retour clairement écrit à l'extérieur du colis, et expédié port payé à l'endroit spécifié sur la demande de RMA.

1.3. Accedian recommande de retourner le Produit par United Parcel Service, Federal Express, DHL ou tout autre transporteur de bonne réputation.

1.4. Pour éviter d'annuler la garantie, utilisez l'emballage Accedian ou équivalent pour retourner un Produit. Cela comprend l'emballage complet, les séparateurs en mousse haute densité et/ou en carton.

2. Réparations sous Garantie

Dès réception du Produit à l'endroit indiqué sur la demande de RMA, Accedian réparera ou remplacera le Produit tel qu'indiqué dans le Contrat. La période de garantie pour le Produit réparé ou remplacé sera le reste de la garantie originale ou 90 jours, et la période la plus longue des deux prévaudra.

3. Réparations hors Garantie

Accedian réparera ou remplacera, aux frais du Client ou du Partenaire, selon le cas, le Produit défectueux non couvert par la garantie. Les frais de réparation après garantie seront conformes aux taux et aux coûts

maximaux indiqués au Tableau 1 ci-dessus. La garantie sur le Produit entretenu est de 90 jours à compter de la date d'entretien.

Avant de procéder à la réparation du Produit hors garantie, Accedian enverra au Client ou au Partenaire, selon le cas, une proposition de coût qui doit être signée pour acceptation et retournée.

En choisissant de ne pas faire réparer le Produit par Accedian, le produit sera retourné au Client ou au Partenaire tel quel aux frais du Client ou du Partenaire, selon le cas, tel que spécifié au Tableau 1 ci-dessus.

4. Expédition accélérée

Si, conformément au tableau 1 ci-dessus, Accedian accepte de payer le fret de retour et que le Client ou le Partenaire a besoin d'une livraison le jour suivant ou a d'autres exigences spéciales relatives à une expédition accélérée, ces frais seront à la charge du Client ou du Partenaire, selon le cas. Le Client ou le Partenaire peut payer les frais de transport en émettant un bon de commande avec la mention « **Payer d'Avance et Ajouter les Frais de Port** », en choisissant le transporteur du Client ou du Partenaire, selon le cas, et en fournissant le numéro de compte du Client ou du Partenaire, selon le cas, (port dû), ou en payant d'avance par carte de crédit.

5. Réclamations de Fret et Dommages à l'Expédition

5.1. Si le Client ou le Partenaire reçoit le Produit original endommagé, il doit en aviser immédiatement le transporteur. Le Service à la Clientèle d'Accedian aidera le Client ou le Partenaire, selon le cas, à traiter la réclamation pour dommages, le cas échéant.

5.2. Si l'envoi de retour ou de réparation du Client ou du Partenaire à Accedian est reçu dans un état endommagé, Accedian en avisera le Client ou le Partenaire, selon le cas. Le Client ou le Partenaire, selon le cas, avisera immédiatement le transporteur pour entreprendre une inspection des réclamations. Le Service à la Clientèle d'Accedian aidera le Client ou le Partenaire, selon le cas, à traiter la réclamation pour dommages, le cas échéant.